

کاوشی در ماهیت و قلمرو تضمین کیفیت کالا از منظر فقه امامیه، حقوق ایران و حقوق اتحادیه اروپا

اکبر محمودی^۱ محمد صالحی مازندرانی^۲ غیاث الدین (سیامک) قیاسی^۳

^۱ استاد دانشگاه بین‌المللی مصطفی: (نویسنده مسؤل): mahmoodiakbar24@gmail.com

^۲ دانشیار دانشگاه قم

^۳ استاد یار دانشگاه بین‌المللی مصطفی

نویسنده مسؤل: mahmoodiakbar24@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۱۶

چکیده

امروزه برخی از عرضه‌کنندگان کالاهای مصرفی به جهت الزام قانونی یا بازاریابی و جذب مشتری بیشتر اقدام به تضمین کیفیت کالا برای مصرف‌کنندگان می‌نمایند. حال سؤال این است که ماهیت و قلمرو تضمین کیفیت کالا چیست؟ برهمن اساس مقاله حاضر با روش تحقیق توصیفی - تحلیلی - انتقادی - نظریه‌پردازی و با اسناد کتابخانه‌ای - میدانی در چارچوب اصول، قواعد و مقررات فقه امامیه، حقوق ایران و حقوق اتحادیه اروپا به دنبال کشف ماهیت و قلمرو تضمین کیفیت کالا است تا یافته‌های آن در هم مقام نظر و هم مقام عمل مورد استفاده قرار بگیرد. تضمین کیفیت کالا از نوع قراردادهای مستمر بوده و تعهد تضمین‌دهنده - اعم از عرضه‌کننده کالا یا شخص ثالث - به تضمین‌گیرنده نسبت به وجود کیفیت کالا تا مدت زمان معین است که در صورت عدم انطباق کالا با کیفیت مقرر، مسؤلیت‌هایی را بر تضمین‌کننده - مانند جبران خسارات - و حقوقی را برای تضمین‌گیرنده - مانند تعمیر، تعویض و فسخ قرارداد - به دنبال دارد. بنابراین تضمین از نوع تعهدات قراردادی بوده و بسیاری از احکام تعهدات بر آن مترتب است. هر چند گارانتی، وارانتی، تضمین اصالت کالا، تضمین قیمت کالا و تضمین حسن انجام کار نوعی تعهد بوده و با تضمین کیفیت کالا شباهت‌هایی دارند؛ ولی در برخی امور - مانند نوع تضمین، موضوع تضمین، مدت تضمین، سند تضمین، نوع تعهدات و میزان تعهدات - با هم تفاوت‌هایی دارند. تضمین کیفیت کالا اختصاص به بیع ندارد و می‌تواند در قراردادهای دیگر - مانند اجاره، معاوضه، صلح و استصناع - نیز انعقاد یابد. تضمین کیفیت کالا گاهی به جهت الزام قانون به صورت اجباری و گاهی به جهت توافق دو طرف قرارداد به شکل اختیاری انجام می‌پذیرد. تضمین اجباری تابع مقررات قانون بوده و توافق برخلاف آن امکان ندارد. تضمین اختیاری تابع اصول و قواعد عمومی قراردادها بوده و امکان توافق براساس خواست دو طرف وجود دارد. کلیدواژه: کیفیت کالا، تضمین کیفیت کالا، ماهیت تضمین، قلمرو تضمین.

مقدمه

در عصر حاضر، تنوع کالاهای مصرفی و فراوانی عرضه و تقاضا در این زمینه باعث شده تا تضمین کالا در میان اعضای جامعه پدید آید و به دنبال آن مسائل حقوقی فراوانی طرح شود. از این رو تضمین کیفیت کالا از امور بسیار مهم و ضروری در جوامع بشری در عصر حاضر است که هرکسی به‌شکلی با آن درگیر است. برهمن اساس بررسی این مسأله از جمله امور مهم و ضروری است. مقاله «گارانتی و تضمین کیفیت کالا: مطالعه تطبیقی الگوهای موجود و راه‌حل‌های مطلوب» توسط ابراهیم عبدی‌پور فرد در شماره ۳۶ مجله «حقوق اسلامی» در سال ۱۳۹۶ منتشر شد. وی بیشتر به بررسی معنای گارانتی پرداخته و درباره ماهیت و قلمرو تضمین کیفیت کالا ورود جامع و دقیق نکرده است.

براین اساس تاکنون با وجود اهمیت و ضرورت این مسأله هنوز هیچ اثر علمی به‌صورت جامع و دقیق به بررسی ماهیت و قلمرو آن به‌لحاظ حقوقی و فقهی نپرداخته است. از این رو مقاله حاضر در نظر دارد با روش تحقیق توصیفی - تحلیلی - انتقادی - نظریه‌پردازی و اسناد کتابخانه‌ای - میدانی در چارچوب اصول، قواعد و مقررات فقه امامیه، حقوق ایران و حقوق اتحادیه اروپا این خلاً علمی را جبران نموده و با رویکرد تطبیقی ماهیت و قلمرو تضمین کیفیت کالا را کنکاش کند تا یافته‌های آن در هم مرحله عمل و هم مرحله نظر استفاده شود.

تضمین در لغت به معنای ضمانت کردن، متعهد شدن، برعهده گرفتن تاوان دادن، ضامن شدن و غرامت دادن است. (جوهری: ۱۴۳۰، ۶۸۵؛ فیروزآبادی: ۱۴۲۹، ۹۸۲؛ معین: ۱۳۸۶، ۴۶۰/۲؛ دهخدا: ۱۳۷۷، ۶۷۸۲/۵؛ انوری: ۱۳۸۱، ۱۷۶۹/۳)

تضمین یا ضمانت در اصطلاح عام به معنای اعلام شخصی - اعم از حقیقی یا حقوقی - به شخص دیگر - اعم از حقیقی یا حقوقی - مبنی بر تعهد نسبت به چیزی است.

جزء «ه» بند دوم ماده یکم دستورالعمل جنبه‌های خاصی از فروش کالاهای مصرفی و تضمین‌های مرتبط ۱۹۹۹ اتحادیه اروپا ضمانت را تعریف کرده و مقرر داشته: «ضمانت عبارت است از هرگونه تعهد فروشنده یا تولیدکننده به مصرف‌کننده که بدون هزینه اضافی برای بازپرداخت قیمت پرداخت شده یا تعویض، تعمیر یا رسیدگی به کالاهای مصرفی به هرنحوی در صورتی که دارای مشخصات مندرج در بیانیه ضمانت یا در تبلیغات مربوطه باشد.»

از نگاه برخی از فرهنگ‌های حقوقی (آقایی: ۱۳۸۵، ۱۰۹۴) تضمین در معاملات تجاری عبارت است از اعلامی توسط فروشنده کالا به‌عنوان بخشی از قرارداد فروش و همراه با آن درباره ماهیت، کیفیت یا مالکیت کالا که به‌موجب آن فروشنده متعهد به وجود و صحت حقایق معینی که ذکر می‌شود است. برخی از فقهای امامیه (سبزواری: ۱۴۱۳، ۱۲-۱۱/۲۰) یکی از اقسام قرارداد ضمان را تعهد و التزام از سوی شخصی نسبت به وفای آن چه که بر شخص دیگر ثابت شده ذکر کرده‌اند.

عقلای جهان در سیره عملی خودشان ضمانت کالاها را انجام می‌دهند و منع شرعی و قانونی نسبت به این سیره وجود ندارد. بنابراین عمومات و اطلاعات ادله صحت قراردادها و لزوم وفای به آن‌ها شامل این قسم از ضمان نیز می‌شود. (رضایی: ۱۳۹۴، ۱۰۰)

۳- تاریخچه تضمین کیفیت کالا

۳-۱. تضمین کیفیت کالا در فقه امامیه

هرچند فقهای امامیه در قرون گذشته عبارت «تضمین کیفیت کالا» را طرح نکرده‌اند؛ ولی برخی از مسائل و احکام مرتبط با آن را در طی مباحثی بیان داشته‌اند. این مسائل طبق معمول به‌صورت پراکنده در مباحث مرتبط با عقود به‌خصوص عقد بیع طرح شده‌اند. بحث‌های شرایط عوضین، اوصاف مبیع، خیار شرط، خیار تخلف شرط، خیار رؤیت، خیار حیوان، خیار مجلس، خیار تبعض صفة و ... از جمله مطالبی هستند که می‌توان در ضمن آن‌ها مسائل مرتبط با تضمین کیفیت کالا را نکاش کرد.

فقهای شیعه (حلی: ۱۴۱۴، ۸۰/۱۱؛ انصاری: ۱۴۳۲، ۲۷۱/۵) مسأله صحت عوضین در عقود معاوضی به‌خصوص عقد بیع و عقد اجاره را به‌عنوان یک اصل مسلم، قطعی و ارتکازی قبول کرده‌اند و آن‌را نیاز به ذکر و تصریح از سوی دو طرف عقد ندانستند. تضمین کیفیت کالا مقوله‌ای دیگر غیر از صحت عوضین در عقود معاوضی است که بیشتر با عقد ضمان و ضمانت در ارتباط است. فقهای شیعه (حلی: ۱۴۰۸، ۸۸/۲؛ خمینی: بی‌تا، ۲۵/۲؛ تبریزی: ۱۴۲۶، ۲۳۱/۲) از این عقود در آثار فقهی خودشان بحث کرده‌اند. فقهای امامیه از تضمین کالا در عقودی مانند اجاره (طباطبایی: ۱۴۲۱، ۱۱۵/۲؛ کاشف الغطاء: ۱۴۲۳، ۱۹۴/۳-۱۹۵؛ سبزواری: ۱۴۱۳، ۹۵/۱۹)، عاریه (بحرانی: بی‌تا، ۴۴/۱۳؛ طباطبایی: ۱۴۲۱، ۱۱۵/۲؛ سبزواری: ۱۴۱۳، ۲۵۰/۱۸)، مضاربه (سبزواری: ۱۴۱۳، ۲۵۵/۱۹-۲۵۶) و ... نیز بحث نموده‌اند.

۳-۲. تضمین کیفیت کالا در حقوق ایران

حقوق ایران به خصوص حقوق مدنی و حقوق تجارت آن از حقوق فرانسه و فقه امامیه اقتباس است. مسأله تضمین کیفیت کالا از جمله مسائل جدید در حقوق ایران است و در دهه‌های پیشین طبق فقه امامیه و حقوق فرانسه به آن تصریح نکرده و فقط برخی از مسائل مربوط به آن را در بحث عقود به خصوص عقد بیع مطرح کرد. در سال‌های اخیر مراجع قانون‌گذاری ایران با توجه به تحول در نظام‌های حقوقی جهان، افزایش تبادل‌های بازرگانی، گسترش معاملات کالا و اهمیت یافتن حقوق مصرف‌کنندگان به مقوله‌های کالا، کیفیت کالا، تضمین کیفیت کالا، حقوق مصرف‌کنندگان و امور مرتبط با آن‌ها توجه ویژه کرده و قوانینی را در این زمینه تصویب کردند.

قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو در ۲۳ خرداد ۱۳۸۶ در ۱۱ ماده به‌تصویب مجلس شورای اسلامی رسید. آیین‌نامه اجرایی آن نیز در ۹ اسفند ۱۳۹۳ در ۳۲ ماده به‌تصویب هیئت وزیران رسید. در تبصره نخست ماده دوم این قانون از واژه «تضمین» و در ماده چهارم آن از واژه «ضمانت» استفاده شد.

قانون حمایت از مصرف‌کنندگان در راستای اجرای اصل ۱۲۳ قانون اساسی ایران در ۱۵ مهر ۱۳۸۸ با ۲۲ ماده به‌تصویب مجلس شورای اسلامی رسید. بند سوم ماده یکم این قانون ضمانت‌نامه کالا یا خدمات را تعریف کرد. این قانون در برخی از مواضع مانند تبصره ماده دوم، بند سوم ماده سوم و ... واژه «کیفیت» را ذکر کرد.

۳-۳. تضمین کیفیت کالا در حقوق اتحادیه اروپا

اتحادیه اروپا رویکرد جدیدی را در کیفیت کالا و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان دنبال کرد و قانون جدید حمایت از حقوق مصرف‌کننده را تصویب کرد و برنامه‌های تضمین کیفیت کالا مثل تدوین استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ را تدوین نمود. به دنبال آن ده‌ها استاندارد تخصصی در صنایع مختلف تدوین کرد و کمیته ارزیابی انطباق (کاسکو) را در سازمان جهانی استانداردهای سری ایزو (ایزو) برای تدوین استانداردهای پایه (سری ۱۷۰۰۰) تشکیل داد و مقررات فنی تولید کالاهای خاص (ای‌یودی) که مبنای صدور گواهی‌نامه مطابقت اروپایی (سی‌ای) هستند را تدوین کرد. دستورالعمل شورای اتحادیه اروپا درباره مسؤلیت محصولات معیوب در ۲۵ ژوئیه ۱۹۸۵ با ماده ۲۲ ماده به تصویب رسید و به کشورهای عضو ابلاغ شد. این دستورالعمل در ۱۰ مه ۱۹۹۹ توسط شورای اتحادیه اروپا در بروکسل با چهار ماده اصلاح شده و به کشورهای عضو ابلاغ شد. ایزو تضمین کیفیت (کی‌ای) در اتحادیه اروپا یک آزمایش جهت مطمئن شدن از کیفیت کالاها و ارائه آن به بهترین شکل راه‌اندازی شد. کیفیت کالاها در بخش کالاهای مصرفی غیرغذایی در اتحادیه اروپا از طریق بخش‌نامه عمومی با عنوان دستورالعمل‌های رویکرد جدید و دیگر مقررات و دستورالعمل‌های خاص نواحی هماهنگ شده است.

بخش‌نامه عمومی کیفیت کالا ابزارهای اساسی را برای شناسایی، بازپس‌گیری و فراخوانی کالاهای بی‌کیفیت فراهم می‌کند و نه تنها اساس قوانین اروپایی و مقامات ملی را بنیان می‌نهد بلکه برای تولیدکنندگان، واردکنندگان و توزیع‌کنندگان به منظور تضمین کیفیت کالا در بازار تعهدآور و لازم‌الاجرا است. سیستم فراخوان سریع هشدار اتحادیه اروپا برای کالاهای مصرفی غیرغذایی و غیردارویی در اتحادیه اروپا طراحی شده و یکی از بهترین مشارکت‌های شناخته شده در کیفیت کالا و قابلیت دسترسی برای علاقمندان را در کارنامه خود دارد.

معاهده تأسیس اتحادیه اروپا مصوب ۱۹۹۲، معاهده عملکرد اتحادیه اروپا مصوب ۱۳ دسامبر ۲۰۰۷، اصول حقوق قرارداد اروپایی مصوب ۲۰۰۱، عهدنامه تدوین قانون اساسی اروپا مصوب ۲۰۰۴، اصول قانون شکایت اروپایی مصوب ۲۰۰۵ و قانون مشترک فروش اروپا مصوب ۲۰۱۱ از جمله سندهای قانونی عام و دستورالعمل اتحادیه اروپا درباره محصولات معیوب مصوب ۱۹۸۵، دستورالعمل اتحادیه اروپا درباره جنبه‌های خاصی از فروش کالا و تضمین‌های مرتبط مصوب ۱۹۹۹ و دستورالعمل اتحادیه اروپا درباره حقوق مصرف‌کننده مصوب ۲۰۱۱ به عنوان سندهای قانونی خاص در اتحادیه اروپا برای تحلیل تضمین کیفیت کالا هستند.

۴- تعهد بودن تضمین

تضمین در اصطلاح حقوقی یک نوع تعهد است که شخص تضمین‌کننده - اعم از عرضه‌کننده یا شخص ثالث - آن را به شخص تضمین‌گیرنده (مصرف‌کننده) می‌دهد.

تعهد در لغت به معنای به گردن گرفتن، به عهده گرفتن، نگاه داشتن، حفظ کردن، عهد بستن، پیمان، شرط، قرارداد، معاهده، ضمانت، کفالت و نگاه‌داری است. (فراهیدی: ۱۴۲۴، ۲۴۵/۳؛ رازی: ۱۳۸۷، ۷۳۱؛ جوهری: ۱۴۳۰، ۸۲۱؛ فیروزآبادی: ۱۴۲۹، ۱۱۵۶؛ معین: ۱۳۸۶، ۴۶۶/۱؛ دهخدا: ۱۳۷۷، ۶۸۲۳/۵-۶۸۲۴؛ انوری: ۱۳۸۱، ۱۷۹۷/۳)

فقهایی امامیه تعهد را در بسیاری از موارد در معنای مصدری به کار برده‌اند. بعضی (حلی: ۱۴۰۸، ۸۸/۲؛ حلی: ۱۴۲۰، ۵۴۹/۲) ضمان را به معنای تعهد شخص به مال یا نفس دیگری تعریف کرده‌اند. عده‌ای (حلی: ۱۴۱۸، ۱۴۳/۱؛ حلی: ۱۴۱۰، ۴۰۳/۱) کفالت را به معنای تعهد شخص به نفس دیگری تعریف کرده‌اند. بعضی (حلی: ۱۴۱۴، ۳۳۴/۱۰ و ۳۸۹/۱۷؛ عاملی: ۱۴۱۳، ۴۶۱/۱۲) تعهد را در کنار ضمانت درباره سرپرستی کودک آورده‌اند. برخی (حلی: ۱۴۱۴، ۳۱۱/۱۷) تعهد را در کنار تربیت در خصوص سرپرستی کودک ذکر کرده‌اند. بعضی (عاملی، اللمه، ۱۳۷؛ صیمیری: ۱۴۲۰، ۱۹۱/۲) حواله را به معنای تعهد به مال تعریف نموده‌اند.

تعهد به معنای مصدری در اصطلاح حقوقی به متعهد شدن یا برعهده گرفتن فعل یا ترک عملی در برابر دیگری گفته می‌شود. (قاسم‌زاده: ۱۳۸۹، ۱۵) تعهد به معنای حاصل مصدری (اسم‌مفعولی) تکلیف یا وظیفه‌ای است که شخص برعهده گرفته یا به حکم مستقیم قانون برای او ایجاد شده است. (قاسم‌زاده: ۱۳۸۹، ۱۵)

معنای عام از تعهد در معنای حاصل مصدری عبارت است از هر چه که قانون یا اخلاق به انسان دستور می‌دهد که آن را انجام بدهد هر چند در برابر فرد یا افراد معین نباشد. (جعفری: ۱۳۸۸، ۷۵۷/۱)

تعهد در مفهوم رایج نظام حقوقی رومی ژرمنی در اروپا نیز به معنای عام به کار برده می‌شود و عبارت است از تکلیف شخصی که مدیون است به دادن، انجام دادن یا انجام ندادن چیزی به سود شخص دیگری که دائن به‌شمار می‌آید. (داوید: ۱۳۷۹، ۷۹)

حقوق اتحادیه اروپا همین معنا از تعهد را در اسناد قانونی خودش به کار برد. بند آخر ماده دوم قانون مشترک فروش ۲۰۱۱ اتحادیه اروپا تعهد را تعریف نموده و مقرر کرده: «تعهد به معنای انجام وظیفه‌ای است که یکی از طرفین یک رابطه حقوقی به طرف دیگر بدهکار است.»

با توجه به معنای مصدری و حاصل مصدری تعهد که بیان شد، تعهد به معنای دقیق و خاص خودش اثر قرارداد است؛ ولی گاهی در معنای پیمان و قرارداد هم به کار می‌رود. (بیات: ۱۳۹۹، ۱۱۳) به‌عنوان نمونه ماده ۵۶۵ قانون مدنی ایران جعله را تعهد به حساب آورده و مقرر داشته: «جعله تعهدی است جایز». اسباب ایجاد تعهد، قراردادی (ارادی) یا غیرقراردادی (قهری) هستند. تعهدات ناشی از قراردادهای در نتیجه قصد و اراده پدید می‌آیند و در تعهدات غیرقراردادی ایجاد تعهد مقصود نیست هر چند عملی که باعث ایجاد تعهد شده به‌طور عمدی انجام شده باشد. (شیروی: ۱۳۹۶، ۱۶) تعهد تضمین از نوع تعهد دوجانبه یا یک‌جانبه و در ضمن یک قرارداد یا به‌صورت یک قرارداد مستقل تحقق می‌پذیرد. تضمین کیفیت کالا نیز که یک تعهد است به همه شکل‌های مزبور انجام می‌گیرد.

۵- چیستی کیفیت

کیفیت واژه‌ای عربی و مصدر جعلی از ریشه «کیف» و معادل کلمه «کوالیتی» در زبان انگلیسی است که در لغت به معنای چگونگی، چونی، حالت، وضع، وضعیت، صفت، وصف و کیف بودن است. (معین: ۱۳۸۶، ۱۴۲۴/۲، دهخدا: ۱۳۷۷، ۱۸۸۳/۵، انوری: ۱۳۸۱، ۶/۴۸) کیفیت در اصطلاح علمی به مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و اوصاف یک محصول یا خدمت گفته می‌شود که سبب فراهم شدن قابلیت آن محصول جهت برآورده کردن نیازهای مورد نظر می‌گردد. (Martin, 2003, 400) کیفیت درباره هم کالا و هم خدمات طرح می‌شود؛ ولی بحث در این مقاله بر روی کیفیت کالا است. مقصود از کیفیت وصف مطلوب برای یک کالا یا خدمت است که انتظار می‌رود با آن نیاز شخص درخواست‌کننده برطرف شود.

۶- چیستی کالا

کالا واژه‌ای فارسی و اسم معادل واژه «کوممودیتی» در انگلیسی است که معنای اصطلاحی آن در این جا تا حدودی در راستای همان معنای لغوی آن به کار برده می‌شود. کالا در لغت به معنای اسباب، سامان، اثاثه، رخت، رخوت، اسباب خانه، لوازم سرای، اثاث خانه، مال، مال تجاری، متاع و ... است. (معین: ۱۳۸۶، ۱۳۱۴/۲؛ دهخدا: ۱۳۷۷، ۱۸۰۶۹/۱۲، انوری: ۱۳۸۱، ۴/۵۷۰-۵۷۰) از همه یا غالب این معانی به دست می‌آید که در معنای کالا یک عنصر اساسی وجود دارد که همه آن‌ها را پوشش می‌دهد. این عنصر اساسی شیء منقول مصرفی است. ماده دوم دستورالعمل محصولات معیوب ۱۹۸۵ اتحادیه اروپا کالا را تعریف کرده و مقرر داشته: «از نظر این دستورالعمل، کالا به کلیه اموال منقول به استثنای محصولات کشاورزی اولیه و شکار اطلاق می‌شود حتی اگر در اموال منقول یا غیرمنقول دیگری ادغام شده باشد». این ماده در ادامه مقرر داشته: «محصولات کشاورزی اولیه به معنای محصولات خاک، دامداری و شیلات است به استثنای محصولاتی که فرآوری اولیه شده‌اند». ماده مزبور در پایان مقرر کرده: «کالا شامل برق است». این ماده در اصلاحیه این دستورالعمل در سال ۱۹۹۹ تغییر یافته و مقرر شده: «از نظر این دستورالعمل، کالا به کلیه اموال منقول اطلاق می‌شود حتی اگر در یک اموال منقول یا غیرمنقول دیگری ادغام شده باشند. محصول شامل برق است». در دستورالعمل ۱۹۸۵ محصولات کشاورزی اولیه و شکار استثناء زده شده و جزو کالا به شمار نیامده بودند؛ ولی در اصلاحیه ۱۹۹۹ این استثناء برداشته شده و محصولات کشاورزی اولیه و شکار نیز از مصادیق کالا به حساب آورده شدند. جزء «ب» بند دوم ماده یکم دستورالعمل جنبه‌های خاصی از فروش کالاهای مصرفی و تضمین‌های مرتبط ۱۹۹۹ اتحادیه اروپا کالا را تعریف کرده و مقرر داشته: «کالاهای مصرفی به هر شیء منقول مشهود اطلاق می‌شود به استثنای: - کالاهایی که به‌صورت اجرائیه یا غیرقانونی به‌فروش می‌رسند؛ - آب و گاز در جایی که در حجم یا مقدار محدود برای فروش قرار نگرفته باشند؛ - برق». بند «ج» ماده دوم قانون مشترک فروش ۲۰۱۱ اتحادیه اروپا نیز کالا را تعریف کرده و مقرر داشته: «کالا به معنای هرگونه اقلام منقول مشهود است». این مقرر نیز دو مورد را استثناء کرد و مقرر کرده: «آن را استثناء می‌زند: ۱- برق و گاز طبیعی؛ و ۲- آب و سایر انواع گاز مگر این که در حجم یا مقدار معینی برای فروش گذاشته شوند». بند سوم ماده دوم دستورالعمل حقوق مصرف‌کننده ۲۰۱۱ اتحادیه اروپا نیز کالا را تعریف نموده و بیان کرده: «کالا عبارت است از هرگونه اقلام منقول مشهود به‌استثنای اقلامی که به‌واسطه اجرائیه یا غیرآن به‌موجب قانون فروخته می‌شوند». این مقرر در ادامه ذکر کرده: «آب، گاز و برق در مفهوم این دستورالعمل در صورتی که در حجم محدود یا مقدار معینی برای فروش گذاشته شوند به‌عنوان کالا تلقی خواهند شد».

کالا در اصطلاح حقوقی و بازرگانی در راستای همان معنای لغوی خودش استفاده می‌شود و به معنای هر نوع محصول و تولید مصرفی - اعم از لوازم خوردنی، نوشیدنی، پوشیدنی، خوابیدنی، صوتی، تصویری، سرمایه‌ی، گرمایشی، تزئینی، تحریری، ورزشی، تفریحی، گردشگری، آرایشی، بهداشتی، هنری، علمی، فرهنگی، نقلیه و ... - است که اعضای جامعه در زندگی روزمره خودشان از آن‌ها استفاده کرده و نیازهای خودشان را برطرف می‌کنند.

فقه‌های امامیه (بجنوردی: ۱۴۰۱، ۸/۱) و حقوق دانان ایرانی (امامی: ۱۳۸۸، ۲۲/۱؛ طاهری: ۱۴۱۸، ۱۷۴/۱؛ کاتوزیان: ۱۳۸۲، ۴۰) اموال را به دو قسم: منقول و غیرمنقول تقسیم می‌کنند. ماده ۱۱ قانون مدنی ایران نیز اموال را بر دو قسم ذکر کرده و مقرر داشته: «اموال بر دو قسم است: منقول و غیرمنقول.» مقصود از مال منقول شی‌ای است که به لحاظ عرفی قابلیت نقل از جایی به جای دیگر را داشته باشد. بسیاری از اموال - مانند لوازم خوردنی، نوشیدنی، پوشیدنی، زینتی، بهداشتی، تحریری، بازی، نقلیه و ... - از این دست هستند.

ماده ۱۹ قانون مدنی ایران مال منقول را تعریف کرده و مقرر داشته: «اشیایی که نقل آن از محلی به محل دیگر ممکن باشد بدون این که به خود یا محل آن خرابی وارد آید منقول است.»

از نظر لغوی، عرفی و اصطلاحی، کالا بر اموال منقول اطلاق می‌شود و شامل اموال نامنقول نخواهد شد. در تضمین کیفیت کالا نیز مقصود از کالا، اموال منقول است.

۷- چیستی کیفیت کالا

مقصود از کیفیت کالا این است که کالای عرضه شده به مشتری مطابق با انتظارات مشتری یا فراتر از آن باشد. (Stephens/Juran, 2005, 156). به تعبیر جامع‌تر منظور از کیفیت کالا وصف یا اوصاف مطلوب در یک کالای مصرفی است که با آن نیازهای شخص استفاده‌کننده برطرف می‌شود.

۸- تحلیل مفهوم تضمین کیفیت کالا

منظور از تضمین کیفیت کالا تعهد شخصی - اعم از عرضه‌کننده و شخص ثالث - به مصرف‌کننده - اعم از شخص حقیقی یا حقوقی - نسبت به وجود وصف یا اوصافی مطلوب در کالای مصرفی جهت رفع نیازهای مصرف‌کننده تا مدت زمان معین است.

به سخن جامع‌تر مقصود از تضمین کیفیت کالا این است که عرضه‌کننده کالا یا شخص ثالثی به مصرف‌کننده کالا تعهد می‌دهد که کالای منتقل شده به وی بهترین کیفیت را در نوع خودش در مدت زمان معینی داشته باشد و اگر آن کالا کیفیت مقرر را نداشت و مورد رضایت مصرف‌کننده نبود مصرف‌کننده می‌تواند به شخص متعهد علیه مراجعه کند تا آن کالا یا تعمیر و یا تعویض شود و یا قرارداد انتقال کالا فسخ شود و عوضی را که مصرف‌کننده در ازای کالای بی کیفیت پرداخت کرده استرداد نماید.

بند ۱۴ ماده دوم دستورالعمل حقوق مصرف‌کننده ۲۰۱۱ اتحادیه اروپا از تضمین کیفیت کالا با عبارت «ضمانت تجاری» یاد کرده و در تعریف آن مقرر کرده: «ضمانت تجاری عبارت است از هرگونه تعهد تاجر یا تولیدکننده (ضامن) به مصرف‌کننده علاوه بر تعهد قانونی او در رابطه با ضمانت انطباق برای بازپرداخت بهای پرداخت شده یا تعویض، تعمیر یا سرویس کالا به هر نحو در صورتی که مشخصات یا هر نیاز دیگری را برآورده نکنند.»

این تعریف هرچند در مقام یک قسم از اقسام تضمین کیفیت کالا - یعنی تضمین اختیاری - بوده؛ ولی در اواسط آن به قسم دوم - یعنی تضمین اجباری - نیز اشاره شد.

در بسیاری از موارد تضمین‌کننده کیفیت کالا همان عرضه‌کننده کالا است هرچند امکان تضمین کیفیت کالا توسط شخص ثالث که عرضه‌کننده کالا نیست نیز وجود دارد.

برخی از حقوق دانان اروپایی (اولوآ: ۱۳۹۳، ۱۵) در تعریف عرضه‌کننده گفته‌اند که عرضه‌کننده شخص حقیقی یا حقوقی است که کار مستمر و سازمان‌یافته او تولید، پخش یا خدمت‌رسانی است.

این تعریف ناقص است و شایسته است در تعریف آن گفته شود که عرضه‌کننده شخص حقیقی یا حقوقی که کار او تولید یا واردات یا صادرات یا پخش یا فروش یا خدمت‌رسانی به مردم است. بنابراین عرضه‌کننده شامل تولیدکنندگان، واردکنندگان، صادرکنندگان، پخش‌کنندگان و فروشندگان کالا و همچنین خدمات‌رسانان می‌شود همچنان که اعم از اشخاص حقیقی - شامل بازرگان، کاسب، تولیدکننده جزء، ساختمان‌ساز، تعمیرکننده، بانکدار، بیمه‌گر، وکیل دادگستری، پزشک، سردفتر اسناد رسمی، خدمت‌رسان جزء و ... - و اشخاص حقوقی - شامل کارخانه‌ها، کارگاه‌ها، بنگاه‌ها، شرکت‌ها، سازمان‌ها، نهادها، ادارات و ... - است.

برخی از قوانین ایران عرضه‌کننده را طبق تعریف منتخب ذکر کرده‌اند که به معنایی گسترده‌تر از معنای ارائه شده از حقوق دانان اروپایی و اتحادیه اروپا است. بند دوم ماده یکم قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو ۱۳۸۶ ایران عرضه‌کننده را تعریف کرده و مزبور داشته: «عرضه‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به‌طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی یا وارداتی خود می‌کند.»

بند دوم ماده یکم قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ۱۳۸۸ ایران نیز عرضه‌کننده را تعریف کرده و اعلام نموده: «عرضه‌کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع‌کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه‌کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه‌ای و همچنین کلیه دستگاه‌ها، مؤسسات و شرکت‌هایی که شمول قانون بر آن‌ها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم و به‌صورت کلی یا جزئی کالا یا خدمت به مصرف‌کننده ارائه می‌نمایند اطلاق می‌شود.»

مقصود از عرضه‌کننده در خصوص بحث حاضر تولیدکنندگان، واردکنندگان، بخش‌کنندگان و فروشندگان کالا است و شامل خدمات‌رسانان نمی‌شود. زیرا سخن در این است که کالایی به مصرف‌کننده عرضه می‌شود و کیفیت این کالا تضمین می‌شود. تضمین‌گیرنده و تضمین‌پذیرنده در بحث تضمین کیفیت کالا همان مصرف‌کننده کالا است که آن کالا را از عرضه‌کننده دریافت کرده و در قبال آن عوضی پرداخت می‌کند.

برخی از حقوق‌دانان اروپایی (اولوآ: ۱۳۹۳، ۱۵) در تعریف مصرف‌کننده نوشتند که مصرف‌کننده شخص حقیقی است که برای خود مال یا خدمتی را به منظور کاربرد غیرعرضه‌کنندگی تهیه یا استفاده می‌کند.

این تعریف برگرفته از تعریف برخی از متون قانونی اتحادیه اروپا است. بند نخست ماده دوم دستورالعمل حقوق مصرف‌کننده ۲۰۱۱ اتحادیه اروپا مقرر کرده: «مصرف‌کننده به معنای هر شخص حقیقی است که در قراردادهای مشمول این دستورالعمل برای مقاصد خارج از تجارت، پیشه‌ورزی یا حرفه‌اش اقدام می‌کند.» همچنین بند «و» ماده دوم قانون مشترک فروش ۲۰۱۱ اتحادیه اروپا در جایگاه تعریف مصرف‌کننده مقرر کرده: «مصرف‌کننده به معنای هر شخص حقیقی است که برای اهدافی خارج از تجارت، پیشه‌ورزی یا حرفه آن شخص عمل می‌کند.»

این تعریف نقص دارد و بایسته است در تعریف آن گفته شود که مصرف‌کننده هر شخص حقیقی یا حقوقی است که برای نیاز خودش کالا یا خدمتی را دریافت کرده و در قبال آن عوضی را پرداخت می‌نماید. بنابراین - برخلاف تعریف برخی از حقوق‌دانان اروپایی و تعریف اتحادیه اروپا - مصرف‌کننده شامل هم شخص حقیقی - مانند توده مردم جامعه - و هم شخص حقوقی - مانند سازمان‌ها، بنگاه‌ها، ادارات و ... - می‌شود. بسیاری از اشخاص حقوقی برای نیاز خودشان کالاها و خدماتی را از عرضه‌کنندگان دریافت کرد و در قبال آن عوضی را پرداخت می‌کنند.

برخی از قوانین مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان در ایران مصرف‌کننده را تعریف کرده‌اند و آن‌را شامل هم شخص حقیقی و هم شخص حقوقی دانسته‌اند. بند پنجم ماده یکم قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو ۱۳۸۶ ایران مصرف‌کننده را تعریف کرده و بیان نموده: «مصرف‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.»

بند یکم ماده نخست قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ۱۳۸۸ ایران نیز مصرف‌کننده را تعریف کرده و ذکر کرده: «مصرف‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می‌کند.»

مقصود از مصرف‌کننده در بحث تضمین کیفیت کالا هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالایی را از عرضه‌کننده دریافت کرده و در قبال آن عوضی را پرداخت کرده است. بنابراین بحث مصرف‌کننده در این‌جا مطرح نخواهد شد. زیرا سخن در تضمین کیفیت کالا است و کالا مقوله‌ای متفاوت با خدمت است.

۹- قرارداد مستمر بودن تضمین کیفیت کالا

قراردادها به لحاظ نقش زمان در تحقق موضوع آن‌ها به دو قسم: فوری (دفعی) و مستمر (تدریجی) بخش‌بندی می‌شوند. قرارداد فوری یا دفعی قراردادی است که اثر اصلی آن در لحظه‌ای که دو طرف انتخاب کرده‌اند به یک‌باره صورت می‌گیرد. قرارداد بیع از نوع قرارداد فوری است. (بیات: ۱۳۹۹، ۱۲۹)

قرارداد مستمر یا تدریجی قراردادی است که اثر و نتیجه آن در طول زمان و به تدریج تحقق می‌یابد. (بیات: ۱۳۹۹، ۱۲۹) قراردادهای شرکت، بیمه و اجاره از نوع قرارداد مستمر هستند.

قرارداد تضمین کیفیت کالا نیز از نوع قرارداد مستمر است. زیرا در این قرارداد تضمین‌کننده برای تضمین‌گیرنده کیفیت کالا را تا زمان مشخصی مانند یک تا ۱۰ سال ضمانت می‌کند. بنابراین رابطه حقوقی دو طرف قرارداد در همان لحظه انعقاد قرارداد قطع نمی‌شود و تا مدت زمان معینی مانند یک تا ۱۰ سال ادامه دارد.

۱۰- تفاوت تضمین کیفیت کالا با نهادهای حقوقی مشابه

۱۰-۱. تفاوت تضمین کیفیت کالا با تضمین قیمت کالا

مراد از تضمین قیمت کالا این است که فروشنده کالا - اعم از شخص حقیقی و شخص حقوقی - به مشتری کالا - اعم از شخص حقیقی و شخص حقوقی - تعهد می‌دهد که قیمت اخذ شده از مشتری برای کالای فروخته شده مناسب‌ترین قیمت در بازار بوده و اگر مشتری مانند چنین کالایی را با همان

مشخصات با قیمت پایین تر از قیمت اخذ شده سراغ داشته باشد می تواند به فروشنده مراجعه کند و مقدار وجه اضافی از قیمت پرداختی را از فروشنده دریافت کند و یا معامله را فسخ کند.

براین اساس چند تفاوت اساسی میان تضمین کیفیت کالا و تضمین قیمت کالا وجود دارد که بعضی از مهم ترین آن ها عبارتند از:

۱- تضمین کیفیت کالا به دو قسم: اجباری و اختیاری تقسیم می شود؛ ولی تضمین اجباری قیمت کالا تاکنون در نظام های حقوقی به خصوص ایران و اتحادیه اروپا در نظر گرفته نشده است.

۲- طبق معمول دوره تضمین قیمت کالا کمتر از دوره تضمین کیفیت کالا است. براساس روال رایج تضمین قیمت کالا حدود یک تا سه ماه صورت می گیرد. زیرا تورم اقتصادی در جوامع هفته به هفته یا ماه به ماه قیمت های کالاهای مصرفی را بالا می برد و تضمین قیمت کالا بیشتر از حدود سه ماه سبب خسارت جبران ناپذیر به عرضه کننده کالا می شود. بنابراین از جهت حقوقی و اقتصادی معقول و عادلانه نیست.

۳- تضمین کیفیت کالا گاهی منجر به تعمیر یا تعویض کالا می شود؛ ولی تضمین قیمت کالا مستلزم تعمیر یا تعویض کالا نیست و تنها موجب پرداخت مبلغی به مصرف کننده یا فسخ قرارداد می شود.

۴- تضمین قیمت کالا در جوامع خیلی کمتر نسبت به تضمین کیفیت کالا اتفاق می افتد و اندک عرضه کنندگانی هستند که اقدام به چنین تضمینی نمایند.

۲-۱۰. تفاوت تضمین کیفیت کالا با تضمین خدمات

منظور از تضمین خدمات پس از فروش این است که عرضه کننده کالا - اعم از تولیدکننده، واردکننده، پخش کننده، فروشنده و ... - به مصرف کننده تعهد می دهد که تا زمان مشخصی قطعات مورد نیاز کالای خریداری شده را برای مصرف کننده در مقابل دریافت عوض فراهم نماید.

تبصره دوم ماده دوم قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو ۱۳۸۶ ایران به تضمین خدمات پس از فروش در خصوص خودرو تصریح داشته و مقرر کرده: «دوره تعهد یا دوره تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد برابر ۱۰ سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف کننده می باشد.»

ماده چهارم قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ۱۳۸۸ ایران نیز تأمین قطعات یدکی و ارائه خدمات پس از فروش را به صراحت بیان نموده و مقرر کرده: «کلیه عرضه کنندگان اعم از تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاهای سرمایه ای از جمله خودرو (سنگین یا سبک)، ماشین آلات صنعتی، کشاورزی، راه سازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکترونیکی و صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی مکلف به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز، تأمین قطعات یدکی و ارائه سرویس و خدمات بعد از فروش می باشند.»

براین اساس چند فرق اساسی میان تضمین کیفیت کالا با تضمین خدمات است که برخی از مهم ترین آن ها عبارتند از:

۱- طبق معمول دوره تضمین کیفیت کالا کمتر از دوره تضمین خدمات است. براساس تبصره دوم ماده دوم قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو ۱۳۸۶ ایران دوره تضمین خدمات حداقل ۱۰ سال است؛ ولی دوره تضمین کیفیت کالا در تضمین اجباری می تواند یک سال و در تضمین اختیاری می تواند کمتر از یک سال هم باشد.

۲- به طور معمول برای ارائه خدمات در دوره تضمین خدمات از مصرف کننده عوض خدمت دریافت می شود؛ اما تعمیر یا تعویض کالا در دوره تضمین کیفیت هزینه ای برای مصرف کننده ندارد. بند دوم ماده سوم دستورالعمل اتحادیه اروپا درباره جنبه های خاصی از فروش کالاهای مصرفی و تضمین های مرتبط مقرر کرده: «در صورت عدم انطباق، مصرف کننده حق دارد طبق بند ۳ کالا را به صورت رایگان با تعمیر یا تعویض مطابق بند ۳ مطابقت دهد یا کاهش مناسبی در قیمت یا قرارداد انجام دهد.»

۳- تضمین کیفیت کالا گاهی منجر به فسخ قرارداد می شود؛ ولی تضمین خدمات منتهی به فسخ قرارداد نخواهد شد.

۴- تضمین کیفیت کالا در برخی مواقع موجب تعویض کالا می شود؛ ولی تضمین خدمات فقط گاهی منجر به تعمیر کالا می شود و سبب تعویض نمی شود.

۳-۱۰. تفاوت تضمین کیفیت کالا با تضمین اصالت کالا

مقصود از تضمین اصالت کالا این است که عرضه کننده کالا به مصرف کننده و خریدار کالا تعهد می دهد که این کالای منتقل شده به وی اصل بوده و تقلبی نیست.

امروزه در بازارهای ملی و بین المللی به علت های گوناگون کالاهای تقلبی و ساختگی خیلی زیاد شده و بسیاری از اشخاص - به خصوص عوام مردم - از تقلبی بودن آن - حداقل در هنگام خرید - آگاهی ندارند. بر همین اساس خریداران همیشه در هنگام خرید کالاهای مصرفی از استرس و ریسک تقلبی بودن کالاهای خریداری کرده برخوردار هستند. از این رو برخی از عرضه کنندگان کالاهای مصرفی جهت جلب مشتریان اقدام به تضمین اصالت کالای عرضه شده می کنند تا خریداران با اعتماد و اشتیاق بیشتری از آنان خریداری نمایند.

با توجه به مطالب بیان شده چند فرق اساسی میان تضمین کیفیت کالا و تضمین اصالت کالا یافت می شود که برخی از مهم ترین آن ها عبارتند از:

- ۱- تضمین کیفیت کالا به دو قسم: تضمین اجباری و تضمین اختیاری بخش‌بندی می‌شود؛ ولی تضمین اصالت کالا تاکنون در نظام‌های حقوقی جهان فقط اختیاری بوده و تضمین اجباری در آن وجود ندارد.
- ۲- برای تضمین اصالت کالا هیچ ماده قانونی به‌صراحت در نظام‌های حقوقی جهان به‌خصوص حقوق ایران و حقوق اتحادیه اروپا وضع نشده؛ اما برای تضمین کیفیت کالا برخی از مواد قانونی یافت می‌شود.
- ۳- تضمین کیفیت کالا به چگونگی عمل کالا ارتباط دارد؛ ولی تضمین اصالت کالا به تقلبی نبودن یک کالا مرتبط است. امکان دارد یک کالا تقلبی باشد؛ اما همانند کالای اصلی در دوره مشخصی عمل کند.
- ۴- تضمین اصالت کالا منجر به تعویض یا فسخ قرارداد می‌شود و تعمیر در آن راه ندارد؛ ولی تضمین کیفیت کالا گاهی منجر به تعمیر کالا نیز می‌شود.

۴-۱۰. تفاوت تضمین کالا با تضمین حسن انجام کار

- مقصود از تضمین حسن انجام کار تضمینی است که برای مطمئن شدن از صحت و سلامت یک کاری گرفته می‌شود. (کشاورز: ۱۳۸۴، ۶۴)
- طبق این تعریف هرچند تضمین کیفیت کالا با تضمین حسن انجام کار در هدف که اطمینان از صحت و سلامتی باشد اشتراک دارند؛ ولی آن دو در چند نکته با هم فرق دارند که عبارتند از:
- ۱- تضمین کیفیت کالا درباره صحت و سلامتی یک شیء منقول است؛ ولی تضمین حسن انجام کار درباره درستی و اتقان یک کار انجام شده - مانند ساختن خانه، ساختن کارخانه، ساختن یک کالا، تعمیر لوازم خانگی، نگارش یک پروژه علمی و ... - است. بنابراین کار انجام شده در تضمین حسن انجام کار می‌تواند یک شیء منقول، یک شیء غیرمنقول و ... باشد.
 - ۲- تضمین کیفیت کالا به صورت ضمانت‌نامه کتبی رسمی یا غیررسمی در قالب گواهی صورت می‌گیرد؛ ولی طبق تصریح حقوق‌دانان ایرانی (کشاورز: ۱۳۸۴، ۶۷-۶۸) تضمین حسن انجام کار با ضمانت‌نامه بانکی، چک، سفته یا وجه نقد تحقق می‌پذیرد.

۵-۱۰. تفاوت تضمین کیفیت کالا با گارانتی

- گارانتی در اصل واژه‌ای فرانسوی است که در زبان انگلیسی نیز استفاده می‌شود. گارانتی در لغت به معنای ضمانت، ضمان، ضمانت‌نامه، تضمین، تعهد، تعهدنامه، تأمین، وثیقه، سپرده، گرو، موافقت‌نامه تضمین، تقبل رسمی، کفالت، متعهد، ضامن و وجه ضمان است. (نفیسی: ۱۳۷۵، ۸۵۲/۱؛ پارسایار، ۱۳۸۱، ۴۰۹؛ آریان‌پور: ۱۳۸۰، ۳/۳۱۴؛ رفیعی: ۱۳۹۴، ۵۲۸؛ کشاورز: ۱۳۸۵، ۱۰۷)
- گارانتی در معنای عام حقوقی در راستای معنای لغوی بوده و به مفهوم تضمین اجرای به‌هنگام یک قرارداد یا تعهد است.
- گارانتی به معنای تعهدی تضمینی برای پاسخگویی به بدهی، غیبت یا لغزش شخص دیگر نیز به‌کار رفته است. (کرزون: ۱۳۸۴، ۴۰۷)
- گارانتی همانند تضمین کیفیت کالا تعهدی به مصرف‌کننده است و با تضمین کیفیت کالا شباهت‌هایی دارد. بر همین اساس برخی آن دو را یکی دانستند. ولی دقت در قلمرو آن دو این تحلیل را به‌ارمغان می‌آورد که آن دو با وجود همه شباهت‌هایی که دارند تفاوت‌هایی نیز با هم دارند. برخی از این نقاط تفاوت عبارتند از:
- ۱- گارانتی طبق معمول شامل هم تضمین کالای مصرفی و هم تضمین خدمات عرضه شده می‌شود؛ ولی تضمین کیفیت کالا اختصاص به تضمین کالای مصرفی دارد و شامل خدمات نمی‌شود.
 - ۲- گارانتی کالا طبق معمول شامل هم عملکرد کالا و هم خدمات بعد از فروش کالا و یا یکی از آن دو می‌شود؛ اما تضمین کیفیت کالا شامل خدمات بعد از فروش کالا نمی‌شود و اختصاص به کیفیت کالا دارد.
 - ۳- گارانتی در برخی موارد - مانند فلش مموری - تا آخر عمر است؛ ولی تضمین کیفیت کالا طبق معمول مدت زمان کوتاه - مانند دو سال - یا متوسط - مانند ۱۰ سال - دارد.

۶-۱۰. تفاوت تضمین کیفیت کالا با وارانتی

- وارانتی واژه‌ای انگلیسی است که در لغت به معنای تضمین، ضمانت، ضمانت‌نامه، تعهد، متعهد شدن، تعهدنامه، بیمه‌نامه، التزام، گرونامه، وثیقه، قول، کفیل، دلیل و مجوز است. (آریان‌پور: ۱۳۸۰، ۳/۶؛ رفیعی: ۱۳۹۴، ۱۲۰۷؛ کشاورز: ۱۳۸۵، ۲۵۴)
- وارانتی در برخی از نظام‌های حقوقی مانند حقوق کامن‌لای انگلیس مفهوم بسیار نزدیکی با گارانتی دارد و حتی گاهی به‌صورت معادل و مترادف به‌کار برده می‌شود.

به نظر می‌رسد که دلیل این کاربرد مترادفانه این باشد که واژه‌های گارانتی و وارانته از یک ریشه هستند و از لحاظ واژه‌شناسی نیز یک کلمه به حساب می‌آیند. زیرا حرف فرانسوی قدیمی «G» قابل تبدیل به حرف انگلیسی «W» است و در کاربرد عمومی و تجاری نیز بیشتر مواقع به صورت مترادف به کار می‌روند.

در بسیاری از فرهنگ‌های بازرگانی (راسترو: ۱۳۸۵، ۴۳۲؛ توانایان فرد: ۱۳۸۵، ۴۶۱ و ۱۰۳۹) وارانته هم‌معنای گارانتی ذکر می‌شود؛ ولی در ادبیات بازرگانی گاهی وجوه افتراقی میان وارانته و گارانتی در نظر گرفته می‌شود. زیرا تعهدات فروشندگان و عرضه‌کنندگان کالا مبنی بر تعمیر یا تعویض کالا در صورت بروز عیوب احتمالی در طول زمان معین در حقوق اروپایی گارانتی نام‌گذاری می‌شود؛ ولی در عرف بازرگانی ایالات متحده آمریکا «وارانته» یا «وارانته گسترش یافته» نام دارد. (Garner, 2009, 1725; Martin, 2003, 535)

از نگاه برخی از فرهنگ‌های اقتصادی (توانایان فرد: ۱۳۸۵، ۱۰۴۰) وارانته عبارت است از تضمینی که یک طرف قرارداد به طرف دیگر می‌دهد و براساس آن می‌پذیرد که هرگونه زیان وارد شده به موضوع قرارداد که ناشی از بی‌کفایتی وی باشد را جبران کند. هرچند در برخی فرهنگ‌های لغت (Martin, 2003, 224؛ بشارت: ۱۳۹۱، ۳۶۰)، ادبیات و نظام‌های حقوقی گارانتی و وارانته به جای هم و به یک معنا به کار می‌روند؛ ولی در ادبیات بازرگانی و بعضی از نظام‌های حقوقی میان آن دو تفاوت‌هایی است. (کرزون: ۱۳۸۴، ۴۰۷؛ آقایی: ۱۳۸۵، ۶۲۷) وارانته هرچند یک نوع تعهد بوده و شباهت‌هایی با تضمین کیفیت کالا دارد؛ ولی تفاوت‌هایی هم با تضمین کیفیت کالا دارد که برخی از مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از:

- ۱- تضمین کیفیت کالا ضمانت درباره کیفیت کالای مصرفی است؛ اما وارانته ضمانت درباره قطعات کالای مصرفی است.
- ۲- وارانته یک ضمانت رسمی درباره وضعیت کالا بوده و تضمین می‌کند در صورتی که کالا به درستی کار نکند سازنده کالا باید آن را تعمیر یا تعویض کند. بنابراین فسخ در وارانته راه ندارد. این در حالی است که در تضمین کیفیت کالا - علاوه بر تعمیر و تعویض - فسخ نیز در نظر گرفته شده است.
- ۳- تضمین کیفیت کالا در بسیاری موارد سندی مکتوب است؛ ولی وارانته اظهارنامه ضمنی است.
- ۴- در وارانته طبق معمول برای تعمیر قطعات از مصرف‌کننده هزینه دریافت می‌شود؛ اما در تضمین کیفیت کالا طبق معمول برای تعمیر از مصرف‌کننده هزینه‌ای دریافت نمی‌شود.

۱۱- تحلیل قلمرو تضمین کیفیت کالا

تضمین کیفیت کالا به کالا تعلق می‌گیرد و کالا به لحاظ لغوی، عرفی و اصطلاحی به مال منقول دارای ارزش عقلایی اطلاق می‌شود. بنابراین تضمین کیفیت کالا به مال غیرمنقول، مالی که ارزش عقلایی ندارد و اتقان یک کار تعلق نمی‌گیرد. تضمین کیفیت کالا نوعی تعهد نسبت به وجود وصف یا اوصاف مطلوب در کالای مصرفی است. بنابراین تضمین کیفیت کالا به قیمت کالا، خدمات پس از فروش کالا و اصالت کالا ارتباطی ندارد. هرچند تضمین کیفیت کالا در میان مردم در خصوص قرارداد بیع جریان دارد؛ ولی اختصاص به بیع ندارد و می‌تواند در قراردادهای دیگر - مانند اجاره، معاوضه، صلح، استصناع و ... - نیز جاری شود. تضمین کیفیت کالا گاهی به جهت الزام قانون ملی یا بین‌المللی به صورت اجباری و گاهی به جهت توافق دو طرف قرارداد به شکل اختیاری انجام می‌پذیرد. تضمین اجباری تابع مقررات قانون الزام‌کننده بوده و توافق دو طرف برخلاف آن قانون امکان ندارد. زیرا قواعد آن از نوع قواعد آمره است. تضمین اختیاری تابع اصول و قواعد عمومی حقوقی و فقهی قراردادها بوده و امکان توافق دو طرف براساس خواست خویش وجود دارد. زیرا قواعد این نوع تضمین از نوع قواعد تکمیلی است.

نتیجه

تضمین کیفیت کالا از نوع قراردادهای مستمر بوده و به معنای تعهد دادن عرضه‌کننده یا شخص ثالث به وجود وصف یا اوصاف مطلوبی در کالای مصرفی در مدت زمان معین برای مصرف‌کننده است. تضمین کیفیت کالا با گارانتی تفاوت دارد. زیرا گارانتی تعهدی است که عملکرد کالا یا خدمات بعد از فروش کالا را بیان می‌کند؛ ولی در تضمین کیفیت کالا خدمات بعد از فروش وجود ندارد و تنها ضمانتی جهت مرغوبیت کالا در زمانی مشخص برای مشتری از سوی فروشنده صادر می‌شود. فرق تضمین کیفیت کالا با وارانته در این است که تضمین کیفیت کالا ضمانت درباره کیفیت کالا با سندی مکتوب با تعمیر یا تعویض بدون هزینه یا فسخ است؛ ولی وارانته ضمانت درباره قطعات کالا با اظهارنامه ضمنی با دریافت هزینه بدون امکان فسخ است. تفاوت تضمین کیفیت کالا با تضمین قیمت کالا در این است که تضمین کیفیت کالا در دو قسم: اجباری و اختیاری با دوره زمانی زیاد به همراه تعهد تعمیر یا تعویض یا فسخ است؛ ولی تضمین قیمت کالا در یک قسم اختیاری با دوره زمانی خیلی کوتاه بدون تعهد تعمیر یا تعویض است.

فرق تضمین کیفیت کالا با تضمین خدمات در این است که تضمین کیفیت کالا با دوره زمان کوتاه‌تر بدون دریافت هزینه جهت تعمیر یا تعویض با امکان فسخ است؛ ولی تضمین خدمات با دوره زمانی بلندتر با دریافت هزینه تعمیر یا تعویض بدون امکان فسخ است. تفاوت تضمین کیفیت کالا با تضمین اصالت کالا در این است که تضمین کیفیت کالا در دو قسم: اجباری و اختیاری با قوانین موضوعه در خصوص چگونگی عملکرد کالا با امکان تعمیر یا تعویض یا فسخ است؛ ولی تضمین اصالت کالا در یک قسم اختیاری بدون قوانین موضوعه در خصوص تقلبی نبودن کالا با امکان فقط فسخ است.

فرق تضمین کیفیت کالا با تضمین حسن انجام کار در این است که تضمین کیفیت کالا درباره سلامتی شیء منقول با ضمانت‌نامه رسمی یا غیررسمی است؛ ولی تضمین حسن انجام کار درباره درستی کار با ضمانت‌نامه بانکی، چک، سفته یا وجه نقد است. تضمین کیفیت کالا اختصاص به بیع ندارد و می‌تواند در قراردادهای دیگر - مانند اجاره، معاوضه، صلح، استصناع و ... - نیز منعقد شود.

پیشنهادها

- ۱- بسیاری از قوانین مرتبط با تضمین کیفیت کالا مربوط به تضمین الزامی هستند و درباره تضمین اختیاری و قراردادی قوانین کمتری دیده می‌شود. بر همین اساس شایسته است درباره تضمین قراردادی کیفیت کالا نیز قوانینی تصویب شود تا هم این نهاد حقوقی بهتر و راحت‌تر اجرا شود و هم میزان اختلافات میان اعضای جامعه کمتر شده و در نتیجه میزان پرونده‌های رسیدگی به این نوع از مسائل در دستگاه قضایی کاهش یابد.
- ۲- در حقوق موضوعه ایران تاکنون قانون خاص تضمین کیفیت کالاهای مصرفی تدوین نشده است. این نهاد حقوقی با توجه به اهمیت و مورد نیاز بودن آن احتیاج به تدوین و تصویب یک قانون مستقل و خاص با همین عنوان دارد تا به همه جوانب آن به صورت گسترده بپردازد. آیین‌نامه اجرایی خاص نیز در این زمینه لازم به نظر می‌رسد که باید پس از تدوین و تصویب اصل قانون آن از سوی سازمان‌ها مربوطه تدوین و تصویب شود.
- ۳- یکی از مشکلات اساسی در قانون‌گذاری تعدد مراجع قانون‌گذاری است. این نکته سبب بروز پیامدهای منفی فراوانی - از جمله ناکارآمدی قوانین، تعارض قوانین، اطلاع دادرسی و ... - می‌شود. از این‌رو شایسته است درباره تضمین کیفیت کالاهای مصرفی که از مسائل بسیار مهم و ضروری در جوامع امروزی است مرجع واحدی قانون‌گذاری نماید تا از پیامدهای منفی مزبور جلوگیری شود.
- ۴- بایسته است حکومت مستقر در کشور تضمین کیفیت را در همه یا غالب کالاهای مصرفی اجباری نماید. این راه‌کار از یک سوی سبب رعایت و حفظ حقوق مصرف‌کنندگان می‌شود. از سوی دیگر موجب اعتماد و اشتیاق مصرف‌کنندگان به کالاهای داخلی شده و در نتیجه باعث فروش بیشتر کالاهای داخلی و رونق تولید و پویایی اقتصاد کلان کشور خواهد شد.
- ۵- شایسته است سازمان‌های بین‌المللی مانند سازمان ملل و اتحادیه‌های بین‌المللی تضمین کیفیت کالا را در همه یا غالب کالاهای مصرفی اجباری نمایند تا از این رهگذر، حقوق و منافع مصرف‌کنندگان در برابر قدرت‌های بزرگ عرضه‌کنندگان کالاها رعایت و حفظ شود. این اقدام سبب ارتقای کمی و کیفی کالاها در جهان نیز خواهد شد.
- ۶- بحث تضمین کیفیت کالا در متون درسی مراکز آموزشی به‌خصوص دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی دیده نمی‌شود. این در حالی است که بحث مزبور از مباحث بسیار مهم در برخی از رشته‌های مدون دانشگاهی - از جمله حقوقی، فقهی، اقتصادی، مدیریت بازرگانی و ... - است. بنابراین شایسته است در متون درسی مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا گنجانده شود تا دانش‌پژوهان اطلاع کافی پیرامون ابعاد گسترده آن داشته باشند. حتی بایسته است بحث تضمین کیفیت کالا به‌صورت مختصر در دروس آموزشی برخی از رشته‌های تحصیلی در مقطع کاردانی نیز قرار داده شود تا دانش‌آموزان نیز از آن آگاهی اجمالی داشته باشند.
- ۷- شایسته است بحث تضمین کیفیت کالا در قالب برنامه‌های ساده برای عوام مردم در شبکه‌های عمومی در تلویزیون و رادیو و همچنین در قالب برنامه‌های پیشرفته برای خواص مردم در شبکه‌های علمی تبیین و تحلیل شود تا همه مردم از امور و جوانب مرتبط با آن آگاهی کامل داشته باشند و بتوانند از این داده‌ها در جای مناسب خودش استفاده نمایند.
- ۸- تحقیقات میدانی نشان می‌دهد که عرضه‌کنندگان و تضمین‌کنندگان کالاهای مصرفی در بسیاری از تضمین‌های اختیاری کیفیت کالاها و برخی از تضمین‌های اجباری کیفیت کالاها ضمانت‌نامه مکتوب معتبر رسمی به مصرف‌کنندگان اعطا نمی‌کنند که این آثار منفی فراوانی - از جمله افزایش اختلافات و کثرت پرونده‌های حقوقی و کیفری در دستگاه قضایی و ... - را به‌دنبال خواهد داشت. بر همین اساس شایسته است که تا حد امکان در تضمین‌های اختیاری و تضمین‌های اجباری کیفیت کالاهای مصرفی ضمانت‌نامه مکتوب معتبر رسمی به مصرف‌کننده تسلیم گردد تا هم موجب جلب اعتماد و جذب حداکثری مشتریان و مصرف‌کنندگان شود و هم آثار منفی فراوان حقوقی را در این زمینه به حداقل ممکن برساند.
- ۹- شایسته است در ضمانت‌نامه‌های مکتوب برای تضمین اجباری و اختیاری کیفیت کالاهای مصرفی جزئیات تعهدات در قالب یک دفترچه یا کتابچه یا بروشور و ... به‌صورت مکتوب ثبت گردد تا مصرف‌کننده از جزئیات حقوق و مسؤولیت‌های خودش نسبت به عرضه‌کننده و تضمین‌کننده و همچنین حقوق

و مسؤولیت‌های عرضه‌کننده و تضمین‌کننده نسبت به او اطلاع کافی پیدا نماید تا در زمان مقتضی اقدام لازم انجام گردد و میزان اختلافات و پرونده‌های حقوقی و کیفری در دستگاه قضایی به حداقل ممکن برسد.

۱۰- بایسته است در قوانین تضمین اجباری کیفیت کالا قلمرو کیفیت کالاهای مصرفی و معیارهای آن و همچنین حقوق و مسؤولیت‌های تضمین‌کننده و تضمین‌گیرنده به روشنی تعیین شود تا تضمین‌کننده و تضمین‌گیرنده اطلاعات دقیقی نسبت به این امور داشته باشند و اختلافات میان آن دو به حداقل ممکن برسد.

منابع

۱. آریان‌پور، منوچهر (۱۳۸۰ش)، فرهنگ جامع پیشرو انگلیسی - فارسی، تهران: نشر جهان رایانه، چ ۱.
۲. آقایی، بهمن (۱۳۸۵ش)، فرهنگ حقوقی بهمن، تهران: کتابخانه گنج دانش، چ ۳.
۳. امامی، حسن (۱۳۸۸ش)، حقوق مدنی، تهران: انتشارات اسلامیه، چ ۲۱.
۴. انصاری، مرتضی (۱۴۳۲ق)، کتاب المکاسب، قم: مجمع الفکر الإسلامی، چ ۱۳.
۵. انوری، حسن (۱۳۸۱ش)، فرهنگ بزرگ سخن، تهران: انتشارات سخن، چ ۱.
۶. اولوآ، ژان کاله/تامیل، آنری (۱۳۹۳ش)، حقوق مصرف، ترجمه مجید ادیب، تهران: نشر میزان، چ ۱.
۷. بجنوردی، محمد (۱۴۰۱ق)، قواعد فقهیه، تهران: مؤسسه عروج، چ ۳.
۸. بحرانی، حسین (بی‌تا)، الأنوار اللوامع، قم: مجمع البحوث العلمیه، چ ۱.
۹. بشارت، حجت‌الله (۱۳۹۱ش)، فرهنگ حقوقی معاصر فارسی - انگلیسی، تهران: فرهنگ معاصر، چ ۱.
۱۰. بیات، فرهاد (۱۳۹۹ش)، شرح جامع قانون مدنی، تهران: انتشارات ارشد، چ ۱۹.
۱۱. پارسایار، محمدرضا (۱۳۸۱ش)، فرهنگ معاصر فرانسه - فارسی، تهران: انتشارات فرهنگ معاصر، چ ۲.
۱۲. تبریزی، جواد (۱۴۲۶ق)، منهج الصالحین، قم: مجمع الإمام المهدی، چ ۱.
۱۳. توانایان فرد، حسن (۱۳۸۵ش)، فرهنگ تشریحی اقتصاد انگلیسی - فارسی، تهران: نشر جهان رایانه، چ ۱.
۱۴. جعفری، محمدجعفر (۱۳۸۸ش)، دائرةالمعارف حقوق مدنی و تجارت، تهران: کتابخانه گنج دانش، چ ۱.
۱۵. جوهری، اسماعیل (۱۴۳۰ق)، الصحاح، قاهره: دارالحديث، چ ۱.
۱۶. حلی، جعفر (۱۴۰۸ق)، شرائع الإسلام، قم: مؤسسه اسماعیلیان، چ ۲.
۱۷. حلی، جعفر (۱۴۱۸ق)، المختصر النافع، قم: مؤسسه مطبوعات دینی، چ ۶.
۱۸. حلی، حسن (۱۴۱۰ق)، إرشاد الأذهان، قم: دفتر انتشارات اسلامی، چ ۱.
۱۹. حلی، حسن (۱۴۲۰ق)، تحرير الأحكام الشرعیه، قم: مؤسسه امام صادق، چ ۱.
۲۰. حلی، حسن (۱۴۱۴ق)، تذکره الفقهاء، قم: مؤسسه آل‌البيت، چ ۱.
۲۱. خمینی، روح‌الله (بی‌تا)، تحرير الوسيله، قم: مؤسسه دارالعلم، چ ۱.
۲۲. داوید، رنه (۱۳۷۹ش)، نظام‌های بزرگ حقوقی معاصر، ترجمه حسین صفایی/عزت‌الله عراقی/محمد عاشوری، تهران: مرکز نشر دانشگاهی، چ ۴.
۲۳. دهخدا، علی‌اکبر (۱۳۷۷ش)، لغت‌نامه، تهران: دانشگاه تهران، چ ۲.
۲۴. رازی، احمد (۱۳۸۷ش)، مقایس اللغه، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، چ ۱.
۲۵. راسترو، محمد (۱۳۸۵ش)، فرهنگ بازرگانی انگلیسی - فارسی، تهران: انتشارات امیر کبیر، چ ۶.
۲۶. رضایی، مجید (۱۳۹۴ش)، فقه معاملات جدید، قم: مرکز بین‌المللی ترجمه و نشر المصطفی، چ ۱.
۲۷. رفیعی، محمدتقی (۱۳۹۴ش)، فرهنگ جامع حقوقی مجد، تهران: انتشارات مجد، چ ۱.
۲۸. سبزواری، عبدالاعلی (۱۴۱۳ق)، مهذب الأحكام، قم: دفتر آیت‌الله سبزواری، چ ۴.
۲۹. شیروی، عبدالحسین (۱۳۹۶ش)، حقوق قراردادها (انعقاد، آثار و انحلال)، تهران: سمت، چ ۲.
۳۰. صیمری، مفلح (۱۴۲۰ق)، غایه المرام فی شرح شرائع الإسلام، بیروت: دارالهادی، چ ۱.
۳۱. طاهری، حبیب‌الله (۱۴۱۸ق)، حقوق مدنی، قم: دفتر انتشارات اسلامی، چ ۲.
۳۲. طباطبایی، محمدکاظم (۱۴۲۱ق)، حاشیه المکاسب، قم: مؤسسه اسماعیلیان، چ ۲.
۳۳. عاملی، زین‌الدین (۱۴۱۳ق)، مسالک الأفهام، قم: مؤسسه معارف اسلامی، چ ۱.
۳۴. فراهیدی، خلیل (۱۴۲۴ق)، کتاب العین، بیروت: دارالکتب العلمیه، چ ۱.

۳۵. فیروزآبادی، محمد (۱۴۲۹ق)، القاموس المحيط، قاهره: دارالحدیث، چ ۱.
۳۶. قاسمزاده، مرتضی (۱۳۸۹ش)، حقوق مدنی: اصول قراردادها و تعهدات، تهران: انتشارات دادگستر، چ ۱۴.
۳۷. کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۲ش)، دوره مقدماتی حقوق مدنی: اموال و مالکیت، تهران: نشر میزان، چ ۷.
۳۸. کاشف الغطاء، احمد (۱۴۲۳ق)، سفینه النجاه، نجف: مؤسسه کاشف الغطاء، چ ۱.
۳۹. کرزون، لسلی بزیل (۱۳۸۴ش)، فرهنگ حقوق انگلیسی - فارسی، ترجمه قدیر گل کاربان/ناصر جوادخانی/هادی میرواحدی/محمد حدادی، تهران: نشر دانشیار، چ ۱.
۴۰. کشاورز، بهمن (۱۳۸۴ش)، آیین تنظیم قرارداد، تهران: نشر کشاورز، چ ۷.
۴۱. کشاورز، بهمن (۱۳۸۵ش)، فرهنگ حقوقی انگلیسی به فارسی، تهران: انتشارات امیر کبیر، چ ۷.
۴۲. معین، محمد (۱۳۸۶ش)، فرهنگ فارسی، تهران: نشر ادنا، چ ۴.
۴۳. نفیسی، سعید (۱۳۷۵ش)، فرهنگ فرانسه - فارسی، تهران: انتشارات صفی علی شاه، چ ۷.
۴۴. **Garner, Bryan, Black's Law Dictionary, West, 9ed, 2009**
۴۵. **Martin, Elizabet, Oxford Dictionary of Law, Oxford: University press Oxford, 2003**
۴۶. **Stephens, Kenneths/Juran, Joseph M, Quality and a Century of Improvement, Milwaukee: ASQ Quality Press, 2005**